



250A 3008

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re application of:

HIROSHI UEDA

Serial No: 09/754,624

Filed: January 4, 2001

For: CUSTOMER INFORMATION
COLLECTION METHOD AND SYSTEM

[Handwritten Signature]

RECEIVED
MAR 28 2001
Technology Center 2100

TRANSMITTAL OF PRIORITY DOCUMENT

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Dear Sir:

In connection with the above-identified application, enclosed herewith please find one certified copy of Japanese Patent Application No. 2000-121152 filed on April 21, 2000 upon which Convention Priority is claimed.

Respectfully submitted,

KODA AND ANDROLIA

By: *[Handwritten Signature]*

H. Henry Koda
Reg. No. 27,729

2029 Century Park East
Suite 3850
Los Angeles, CA 90067
(310) 277-1391
(310) 277-4118 (fax)

I hereby certify that this correspondence is being deposited with the United States Postal Service with sufficient postage as first class mail in an envelope addressed to:

Assistant Commissioner for Patents
Washington D.C. 20231, on

March 7, 2001
Date of Deposit
H. Henry Koda
Name
[Handwritten Signature] 3/7/2001
Signature Date

日本国特許庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日
Date of Application:

2000年 4月21日

出願番号
Application Number:

特願2000-121152

出願人
Applicant(s):

株式会社ガイアックス



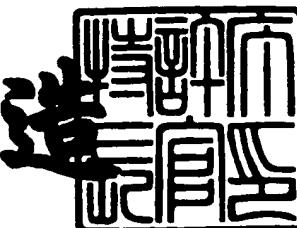
RECEIVED
MAR 2 8 2001
Technology Center 2100

CERTIFIED COPY OF
PRIORITY DOCUMENT

2001年 1月 5日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及川耕



【書類名】 特許願
【整理番号】 Y1H0413
【提出日】 平成12年 4月21日
【あて先】 特許庁長官殿
【発明者】
【住所又は居所】 東京都渋谷区渋谷3-19-1 OMIビル8階 株式会社ガイアックス内
【氏名】 上田 浩司
【特許出願人】
【住所又は居所】 東京都渋谷区渋谷3-19-1 OMIビル8階
【氏名又は名称】 株式会社ガイアックス
【代理人】
【識別番号】 100059959
【弁理士】
【氏名又は名称】 中村 稔
【選任した代理人】
【識別番号】 100067013
【弁理士】
【氏名又は名称】 大塚 文昭
【選任した代理人】
【識別番号】 100082005
【弁理士】
【氏名又は名称】 熊倉 穎男
【選任した代理人】
【識別番号】 100065189
【弁理士】
【氏名又は名称】 宮戸 嘉一
【選任した代理人】
【識別番号】 100096194

【弁理士】

【氏名又は名称】 竹内 英人

【選任した代理人】

【識別番号】 100074228

【弁理士】

【氏名又は名称】 今城 俊夫

【選任した代理人】

【識別番号】 100084009

【弁理士】

【氏名又は名称】 小川 信夫

【選任した代理人】

【識別番号】 100082821

【弁理士】

【氏名又は名称】 村社 厚夫

【選任した代理人】

【識別番号】 100086771

【弁理士】

【氏名又は名称】 西島 孝喜

【選任した代理人】

【識別番号】 100084663

【弁理士】

【氏名又は名称】 箱田 篤

【選任した代理人】

【識別番号】 100102738

【弁理士】

【氏名又は名称】 岡 潔

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 008604

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1
【物件名】 図面 1
【物件名】 要約書 1
【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 顧客情報収集方法及びシステム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 付加情報を記録した記録媒体を前記製品に添付しておき、前記製品の購入者が、該購入者に関する情報をデータとして入力し、電気通信回線を介して、あらかじめ定められた所に前記データを送信しない限り、前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供しないようにすることを特徴とする顧客情報収集方法。

【請求項 2】 前記購入者に関する情報には、電気通信回線を通じて形成されるオンラインコミュニティへの前記購入者の加入許諾に関する情報を含む請求項 1 に記載の顧客情報収集方法。

【請求項 3】 前記購入者に関する情報には、少なくとも前記購入者の氏名、年齢、性別及びメールアドレスの情報を含むことを特徴とする請求項 1 に記載の顧客情報収集方法。

【請求項 4】 前記電気通信回線を介して送信された前記購入者に関する情報のデータを処理し、データベースを構築して管理することを特徴とする請求項 1 記載の顧客情報収集方法。

【請求項 5】 前記付加情報は、聴覚的な情報又は視覚的な情報であることを特徴とする請求項 1 に記載の個人情報収集方法。

【請求項 6】 前記付加情報には、動画像又は静止画像を含むことを特徴とする請求項 1 に記載の顧客情報収集方法。

【請求項 7】 前記製品は書籍であり、前記付加情報には、該書籍の著者の肉声が情報として含まれることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客情報収集方法

【請求項 8】 前記製品は音楽を記録した媒体であり、前記付加情報には前記製品に含まれる音楽以外の音楽が情報として含まれることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客情報収集方法。

【請求項 9】 前記製品はゲームを行うためのプログラムを記録した媒体であり、前記付加情報には、該ゲーム以外のゲームを行うためのプログラムが情報

として含まれることを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項10】 前記製品はゲームを行うためのプログラムを記録した媒体であり、前記付加情報には、該ゲームに関する情報が含まれることを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項11】 前記あらかじめ定められた所を、電子メールアドレスで特定しておき、前記購入者に関する情報のデータを電子メールに加工して、前記特定した前記電子メールアドレスに加工した前記電子メールを送信することを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項12】 前記購入者に関する情報のデータを送信するとパスワードを教示し、該パスワードが入力されると前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供することを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項13】 一度前記購入者に関する情報のデータを送信すると、前記製品の購入者が該購入者に関する情報をデータとして入力しなくとも、前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供することを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項14】 前記顧客情報は、あらかじめ定められた1又は複数の項目からなり、前記項目毎に、入力されるデータの型又は範囲をあらかじめ設定しておき、前記入力されるデータの型又は範囲以外のデータが入力された場合には、前記顧客情報のデータが入力されたものと判断しないようにすることを特徴とする請求項1に記載の顧客情報収集方法。

【請求項15】 電気通信回線と接続された、1又は複数の顧客情報入力処理装置と顧客情報処理装置との間でデータの送受信を行い、顧客情報の収集処理を行う顧客情報収集システムにおいて、

前記顧客情報入力処理装置は、

製品に添付された媒体に記録された、前記製品に関する付加情報のデータを読み込み、送信するデータ読み込み手段と

入力される顧客情報を、顧客情報のデータに変換して送信する入力手段と、

該入力手段から送信された前記顧客情報のデータを処理して前記電気通信回線を介して前記顧客情報処理装置に送信し、また、前記顧客情報のデータが入力さ

れると前記データ読込手段に前記付加情報のデータを読み込ませ、送信された前記付加情報のデータを処理するデータ処理手段と、

処理された前記付加情報のデータに基づいて前記付加情報を提供する情報提供手段とを備え、

一方、前記顧客情報処理装置は、

前記電気通信回線を介して送信された前記顧客情報のデータを受信する受信手段と、

前記前記顧客情報のデータを蓄積する蓄積手段と、

前記顧客情報のデータに基づいたデータベースを構築し、前記顧客情報のデータを処理して前記蓄積手段に蓄積させ、管理するデータベース管理手段と、

該データベース管理手段が管理する顧客情報のデータを集計分析するデータ集計分析手段とを備えたことを特徴とする顧客情報収集システム。

【請求項16】 ある製品の購入者に、該購入者に関する情報の入力を促させ、

該購入者に関する情報がデータとして入力されると、電気通信回線を介して、あらかじめ定められた所に前記データを送信させ、また、前記ある製品に関する付加情報を提供させる

ことをコンピュータに実行させるプログラム及び前記付加情報を記録した記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、顧客情報収集方法及びシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

製品を市場に供給する企業にとって、顧客情報、特に一旦市場に提供した製品に関する顧客情報、たとえば製品使用後の感想、次の製品に対する希望等は貴重であり、一度製品を手にした顧客からの情報それ自体には商品価値がある。

【0003】

従来、製品に関する顧客情報の収集方法として、アンケートが利用されてきた。このアンケートの仕方は、郵送を利用する方法と、電気通信手段を利用する方法とに大別される。

前者の方法には、製品自体に添付される葉書或いは製品の購入とは無関係に配布されるダイレクトメールがある。たとえば、製品が書籍の場合、書籍を購読した顧客が、添付した葉書に記入して返信することにより、顧客情報の収集が可能であった。この顧客情報には、顧客自身に関する情報、たとえば氏名、年齢、性別、住所及び職業等、及び顧客の製品に対する情報、たとえば読後感想、次の作品に対する希望等が含まれる。このような顧客情報を多数の顧客から収集して、整理分析することにより、次の同種製品に対するマーケティングへの貴重な示唆を得ることができる。

後者の方法には、たとえば電話、Fax、インターネット等を通じたアンケートがある。この方法、特にインターネットによるアンケートは、葉書等に比べ、収集した情報を効率的に整理分析し、たとえばデータベース化することができる。

しかしながら、このような従来の顧客情報の収集方法には、以下のような問題があった。

第一に、郵送を利用する方法及び電気通信手段を利用する方法ともに、顧客情報の収集が確実に行われないことである。そもそも葉書を郵送により返信するの手間である。また、従来、葉書を返信すれば景品に当選するような仕組みとすることにより、葉書の返信に対するインセンティブを創出することもあったが、それでも無回答のまま葉書が送付される場合も多く、依然として葉書の回収率は低いものであった。これは、インターネットによる場合も同様である。

第二に、特に郵送を利用する方法に関し、収集した顧客情報の整理が効率的でないことである。次の同種製品に関するマーケティングに有效地に利用するためには、多量の顧客情報を手間をかけずに短時間の間に整理しなければ、情報自体の価値が失われる。また、製品ごとに整理した顧客情報は、他の製品のそれと比較することで、マーケティングへの方向付けを与えることが多い。その意味で、このような顧客情報は特に、将来生じる可能性のある分析方法に対応可能なようにデータベース化しておく必要性が高い。

第三に、特に郵送を利用する方法に関し、各顧客から収集可能な情報量が十分でないことがある。通常、葉書の裏面の限られたスペースに、予め所定の質問を記入しておき、それに対して回答を得るようにしているため、その質問数は数十に及ぶことは物理的に困難である。また仮に質問数が多いと、顧客がいやがって葉書を出さないことが想定される。

第四に、特に郵送を利用する方法に関し、顧客情報の収集コストがかさむことがある。葉書の郵送費用は、通常顧客情報を収集するコストとして、情報収集側が負担するが、前述のように、葉書の回収率が悪いことに加え、回収された葉書から得られる情報量には制限があるため、収集した単位当たりの情報が高くな。

第五に、郵送を利用する方法及び電気通信手段を利用する方法ともに、製品の購入と無関係にアンケートを行う場合、購入者宛てに葉書或いはEメール等アンケートを製品とは別に配布する手間が生じるとともに、アンケート時期が製品の購入、使用時期と必ずしもリンクしないため、たとえば製品使用後長期間経過後にアンケートされる結果、情報の信頼性或いは正確性に問題が生じ得る。

一方、最近インターネットの普及に伴い、仮想のコミュニティであるいわゆるオンラインコミュニティが数々誕生している。このようなオンラインコミュニティの会員となることにより、たとえば情報の取得、オンラインショッピング、オンライン予約等多種の利便を受け得る。このオンラインコミュニティへの会員を募り、コミュニティを管理する管理者は通常、オンラインコミュニティ上に企業のいわゆるバナー広告を掲載することによって、その対価として企業から広告料を得ている。この広告料が、このような管理者にとって、主な収入源となる。したがって、このような管理者にとって、オンラインコミュニティへの広告掲載のインセンティブを企業側に与えることが重要であり、そのためにたとえば、単なる総合コミュニティではなく、子供或いは女性向けのコミュニティ、職業別或いは趣味サークル的コミュニティ等オンラインコミュニティの個性化が推進されている。このような個性化したオンラインコミュニティを利用することにより、企業は製品に応じて特定の顧客にターゲットを絞って効率的な広告を行うことが可能となる。

この場合に、企業にとって魅力あるコミュニティとするためには、個性化したオンラインコミュニティの会員数を増やして、オンラインコミュニティの規模の拡充を図ることが重要である。そのため、顧客に対していかにコミュニティ加入へのインセンティブを提供するかが鍵となる。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

そこで、本発明の目的は、上記課題に鑑み、信頼性のある多量の顧客情報を確実且つ効率的に低成本で収集し、分析することが可能な顧客情報の収集方法を提供することにある。

本発明の目的は、上記課題に鑑み、電気通信回線によって形成されたオンラインコミュニティへの加入促進となる顧客情報の収集方法を提供することにある。

【0005】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決すべく、本発明の顧客情報の収集方法は、付加情報を記録した記録媒体を前記製品に添付しておき、前記製品の購入者が、該購入者に関する情報をデータとして入力し、電気通信回線を介して、あらかじめ定められた所に前記データを送信しない限り、前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供しないようにする構成としてある。

【0006】

また、前記購入者に関する情報には、電気通信回線を通じて形成されるオンラインコミュニティへの前記購入者の加入許諾に関する情報を含んでもよい。

さらに、前記購入者に関する情報には、少なくとも前記購入者の氏名、年齢、性別及びメールアドレスの情報を含むのが好ましい。

さらにまた、前記電気通信回線を介して送信された前記購入者に関する情報のデータを処理し、データベースを構築して管理するのが好ましい。

また、前記付加情報は、聴覚的な情報又は視覚的な情報であるのがよい。

さらにまた、前記付加情報は、動画像又は静止画像を含んでもよい。

また、前記製品は書籍であり、前記付加情報には、該書籍の著者の肉声が情報として含まれてもよい。

さらに、前記製品は音楽を記録した媒体であり、前記付加情報には前記製品に含まれる音楽以外の音楽が情報として含まれてもよい。

加えて、前記製品はゲームを行うためのプログラムを記録した媒体であり、前記付加情報には、該ゲーム以外のゲームを行うためのプログラムが情報として含んでもよい。

さらにまた、前記製品はゲームを行うためのプログラムを記録した媒体であり、前記付加情報には、該ゲームに関する情報が含まれてもよい。

また、前記あらかじめ定められた所を、電子メールアドレスで特定しておき、前記購入者に関する情報のデータを電子メールに加工して、前記特定した前記電子メールアドレスに加工した前記電子メールを送信してもよい。

さらに、前記購入者に関する情報のデータを送信するとパスワードを教示し、該パスワードが入力されると前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供してもよい。

また、一度前記購入者に関する情報のデータを送信すると、前記製品の購入者が該購入者に関する情報をデータとして入力しなくとも、前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供してもよい。

さらにまた、前記顧客情報は、あらかじめ定められた1又は複数の項目からなり、前記項目毎に、入力されるデータの型又は範囲をあらかじめ設定しておき、前記入力されるデータの型又は範囲以外のデータが入力された場合には、前記顧客情報のデータが入力されたものと判断しないようにしてもよい。

【0007】

上記課題を解決すべく、本発明の顧客情報の収集システムは、電気通信回線と接続された、1又は複数の顧客情報入力処理装置と顧客情報処理装置との間でデータの送受信を行い、顧客情報の収集処理を行う顧客情報収集システムにおいて

前記顧客情報入力処理装置は、

製品に添付された媒体に記録された、前記製品に関する付加情報のデータを読み込み、送信するデータ読込手段と

入力される顧客情報を、顧客情報のデータに変換して送信する入力手段と、

該入力手段から送信された前記顧客情報のデータを処理して前記電気通信回線を介して前記顧客情報処理装置に送信し、また、前記顧客情報のデータが入力されると前記データ読み取り手段に前記付加情報のデータを読み込ませ、送信された前記付加情報のデータを処理するデータ処理手段と、

処理された前記付加情報のデータに基づいて前記付加情報を提供する情報提供手段とを備え、

一方、前記顧客情報処理装置は、

前記電気通信回線を介して送信された前記顧客情報のデータを受信する受信手段と、

前記前記顧客情報のデータを蓄積する蓄積手段と、

前記顧客情報のデータに基づいたデータベースを構築し、前記顧客情報のデータを処理して前記蓄積手段に蓄積させ、管理するデータベース管理手段と、

該データベース管理手段が管理する顧客情報のデータを集計分析するデータ集計分析手段とを備える構成としてある。

【0008】

【作用】

本発明の顧客情報の収集方法及びシステムによれば、付加情報が顧客に対してインセンティブとして働くようにして、顧客の側から主体的に顧客情報を提供するように仕向けることにより、付加情報と引き換えに顧客情報を確実に収集することが可能となる。

また、製品に添付した記録媒体を通じて電気回線を介して顧客情報を収集することにより、製品の購入時期、使用時期に合わせて、多量の情報をタイムリーに収集することが可能であり、さらに収集した顧客情報をデータベース化等することにより、効率的に分析することが可能となる。

さらに、記録媒体、たとえばCDは大量生産するほど単価が安くなり、さらに非常にコンパクト薄型軽量であるから、製品、たとえば書籍に添付するのに、単に挟み込むだけで製品自体に別途費用が生じることはほとんどなく、低コストで製品に関する顧客情報を収集することが可能となる。特に、ゲームソフト、音楽等のように製品自体が記録媒体である場合には、単に製品自体に記録するだけでよ

い。

【発明の実施の形態】

本発明の実施の形態を、製品例として書籍、製品に添付された記録媒体の例としてCD-ROMを取り上げて、図1乃至図6を参照しながら、以下に詳細に説明する。

図1は、本発明の実施の形態に係わる顧客情報収集システムを示すブロック図である。図2は、図1の顧客情報の収集システムにおける顧客情報入力処理装置側の処理動作のフローチャートである。図3は、図1の顧客情報収集システムにおいて、顧客情報の入力を行う情報入力画面を示す図である。図4は、図1の顧客情報収集システムにおいて、顧客情報の入力を行う別の情報入力画面を示す図である。図5は、図4の画面に続く情報入力画面である。図6は、図1の顧客情報収集システムにおいて、付加情報の出力画面を示す図である。

図1によれば、このシステムは、ネットワーク10と接続された、1又は複数の顧客情報入力処理装置12（図では、A及びBの2例を示す）と顧客情報処理装置14との間でデータの送受信を行い、顧客情報の収集処理を行うようにしている。より詳細には、顧客情報入力処理装置12は、インテリジェント通信端末、たとえばパーソナルコンピュータからなり、データ読込手段16、入力手段18、データ処理手段20、情報提供手段22及び送受信手段24から構成される。

データ読込手段16は、たとえばCDドライブからなり、製品に添付された媒体に記録された、製品に関する付加情報のデータを読み込み、データ処理手段20に送信するようにしている。

入力手段18は、たとえばキーボードからなり、入力される顧客情報を、顧客情報のデータに変換してデータ処理手段20に送信するようにしている。

データ処理手段20は、顧客情報処理部20aと付加情報処理部20bとからなる。顧客情報処理部20aは、入力手段18から送信された顧客情報のデータを処理してネットワーク10を介して顧客情報処理装置14に送信する。一方、付加情報処理部20bは、顧客情報のデータが入力されるとデータ読込手段16に付加情報のデータを読み込ませ、送信された付加情報のデータを処理するようにしている。

情報提供手段22は、たとえばディスプレイからなり、付加情報のデータに基づいて付加情報を提供するようにしている。

送受信手段24は、ネットワーク10を介してデータを顧客情報入力処理装置12から送信或いは顧客情報入力処理装置12に受信するようにしている。

一方、顧客情報処理装置14は、送受信手段26と、顧客情報のデータを蓄積する蓄積手段28と、データ処理手段30とから構成される。

送受信手段26は、ネットワーク10を介して送信された顧客情報のデータを受信するようにしている。データ処理手段30は、データベース管理手段30aとデータ集計分析手段30bとからなる。データベース管理手段30aは、顧客情報のデータに基づいたデータベースを構築し、顧客情報のデータを処理して蓄積手段28に蓄積させ、管理する。一方、データ集計分析手段30bは、データベース管理手段30aが管理する顧客情報のデータを集計分析するようにしている。

【0009】

以上の構成からなるの顧客情報収集システムについて、その作用を説明する。

まず、図2に示すように、書籍を購入した顧客は、書籍に添付された記録媒体であるCD-ROMをCDドライブ16にセットする（ステップS1）この際、CD-ROMのセットを顧客に促すために、CD-ROM或いは書籍に、付加情報についての簡単な紹介、たとえば「著者自ら本小説の背景となった場所をあなたに紹介します！」或いは「著者自ら本小説の完成までのエピソードを紹介します！」等を明記しておくのが好ましい。

次に、ステップS2において、顧客情報を入力したかどうかを判断し、入力されたら次のステップS3へ、そうでなければ最初のステップS1に戻る。これにより、顧客情報の入力と引き換えに、付加情報が提供されるようにする。入力すべき顧客情報の入力画面の例を図3ないし図5に示す。

図3に示すように、顧客情報は、顧客自身に関する情報と、製品に対する顧客の情報とに大別される。顧客自身に関する情報としては、顧客の氏名、年齢、住所、職業、メールアドレス、一方製品に対する顧客の情報としては、製品の購入時期、購入場所が含まれる。書籍の場合には、図4に示すように、読後感想が含

まれる。この場合、図4及び図5に示すように、顧客情報の入力を階層化することにより、データベース化が容易となる。すなわち、読後感想を階級に分類し、該当する個所をクリックすることにより、次の関連質問に切り替わるようにする。図5は、図4において、"非常に面白い"をクリックした場合の次の質問である。

次に、ステップS3において、入力された顧客情報の形式、範囲が適切かどうかを判断する。適切であれば、次のステップS4に進み、そうでなければステップS1に戻る。このようにすることにより、付加情報と引き換えに適切な顧客情報を収集することが可能となる。

次に、ステップS4において、顧客情報が過去に入力されているかどうかを判断する。過去に入力されていなければ、次のステップS5に進み、一方入力されていれば、ステップS8に飛び、付加情報が即出力されることにより、重複した顧客情報が収集されることを防止する。

次に、ステップS5において、入力された顧客情報を顧客情報処理装置14に送信する。受信した顧客情報処理装置14側では、データベース管理手段30aによって顧客情報のデータに基づいたデータベースを構築するとともに、顧客情報のデータを処理して蓄積手段28に蓄積させる。さらに、データ集積分析手段30bによって、データベース管理手段30aが管理する顧客情報のデータを集計分析する。

次に、ステップS6において、顧客情報処理装置14側でパスワードを顧客情報入力装置12に送信し、送受信手段24が受信する。

次に、ステップS7において、パスワードが入力されているかどうか判断する。入力されていれば、次のステップS8に進み、入力されていなければステップS6に戻る。

次に、ステップS8において、付加情報を出力する。図6に示すように、付加情報は、視覚的及び聴覚的な動画情報であり、小説誕生の背景となった場所の実際の風景とともに、著者の肉声で小説完成までの裏話が提供される。

このように、付加情報が顧客に対してインセンティブとして働くようにしたうえで、顧客が付加情報を得るために、CD-ROMをセットして、顧客情報と引き

換えでなければ付加情報が選られないしきみとすることにより、顧客みずから主体的に顧客情報を提供するように仕向けることが可能となる。

特に、情報収集側でオンラインコミュニティを管理している場合には、顧客情報にオンラインコミュニティへの加入許諾を含むことにして、付加情報の提供と引き換えにオンラインコミュニティの加入の促進が達成できる。一方、製品を供給する企業からみれば、オンラインコミュニティ上でのバナー広告により、或いは顧客情報として取得した顧客のホームアドレス宛てに直接広告を行うことにより、製品に応じて特定の顧客層にターゲットを絞って広告をすることが可能となるので、効率的な広告を行うことができる。

【0010】

本発明の実施の形態を詳細に説明したが、請求の範囲に記載された本発明の範囲内で種々の変更、修正が可能である。本実施の形態では、書籍を製品としたが、それに限定されることなく、販売の際、CD等の記録媒体が添付し得る限り、どのような製品でもよい。この場合、用語「添付」は、単に記録媒体が製品に物理的に添付されている場合を意味するだけでなく、製品の購入時に記録媒体もいっしょに入手されるものも含むものとして広義に用いている。たとえば、ゲームソフト或いは音楽等を記録したCDを製品とする場合、付加情報としては、前者の場合、おまけのゲームソフト或いは裏業情報等、後者の場合、同じ作曲者或いは同じ作詞者による別の音楽等が考えられる。この場合、製品自体がCDであるから、製品自体に付加情報を記録しておけばよい。

【0011】

【発明の効果】

以上、詳細に説明したように、本発明の顧客の情報収集システム及び方法によれば、信頼性のある多量の顧客情報を確実且つ効率的に低コストで収集し、分析することが可能となる。

また、ネットワークによって形成されたオンラインコミュニティへの加入促進を図ることが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の実施の形態に係わる顧客情報収集システムを示すブロック図である。

【図2】

図1の顧客情報収集システムにおける顧客情報入力処理装置側の処理動作のフローチャートである。

【図3】

図1の顧客情報収集システムにおいて、顧客情報の入力を行う情報入力画面を示す図である。

【図4】

図1の顧客情報収集システムにおいて、顧客情報の入力を行う別の情報入力画面を示す図である。

【図5】

図4の画面に続く情報入力画面である。

【図6】

図1の顧客情報収集システムにおいて、付加情報の出力画面を示す図である。

【符号の説明】

10 通信回線

12 顧客情報送信装置

14 顧客情報送信装置

18 入力手段

20 データ処理手段

20a 顧客情報処理部

20b 付加情報処理部

22 情報提供手段

24 送信手段

26 受信手段

28 蓄積手段

30 データ処理手段

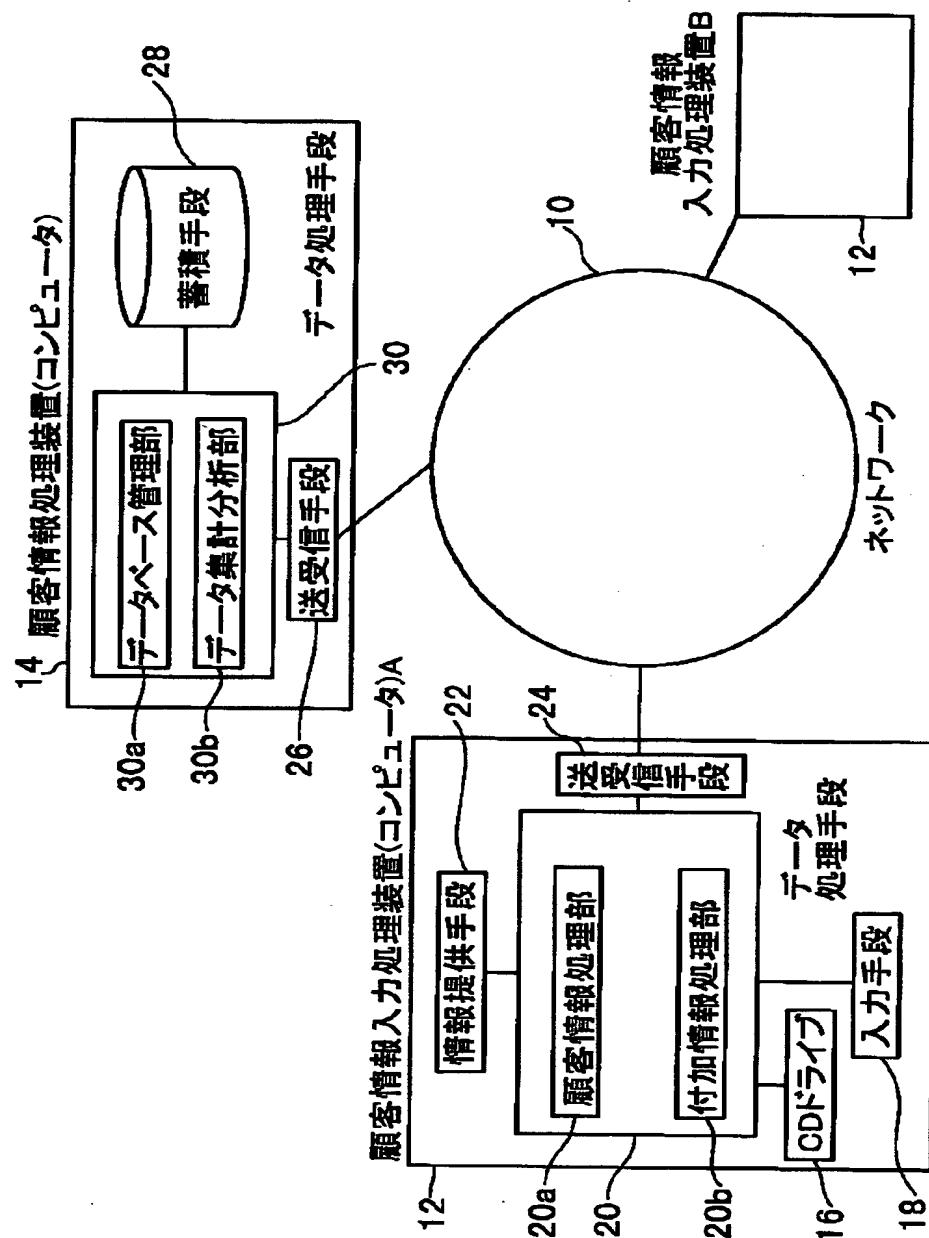
30a データベース管理手段

30b データ集計分析手段

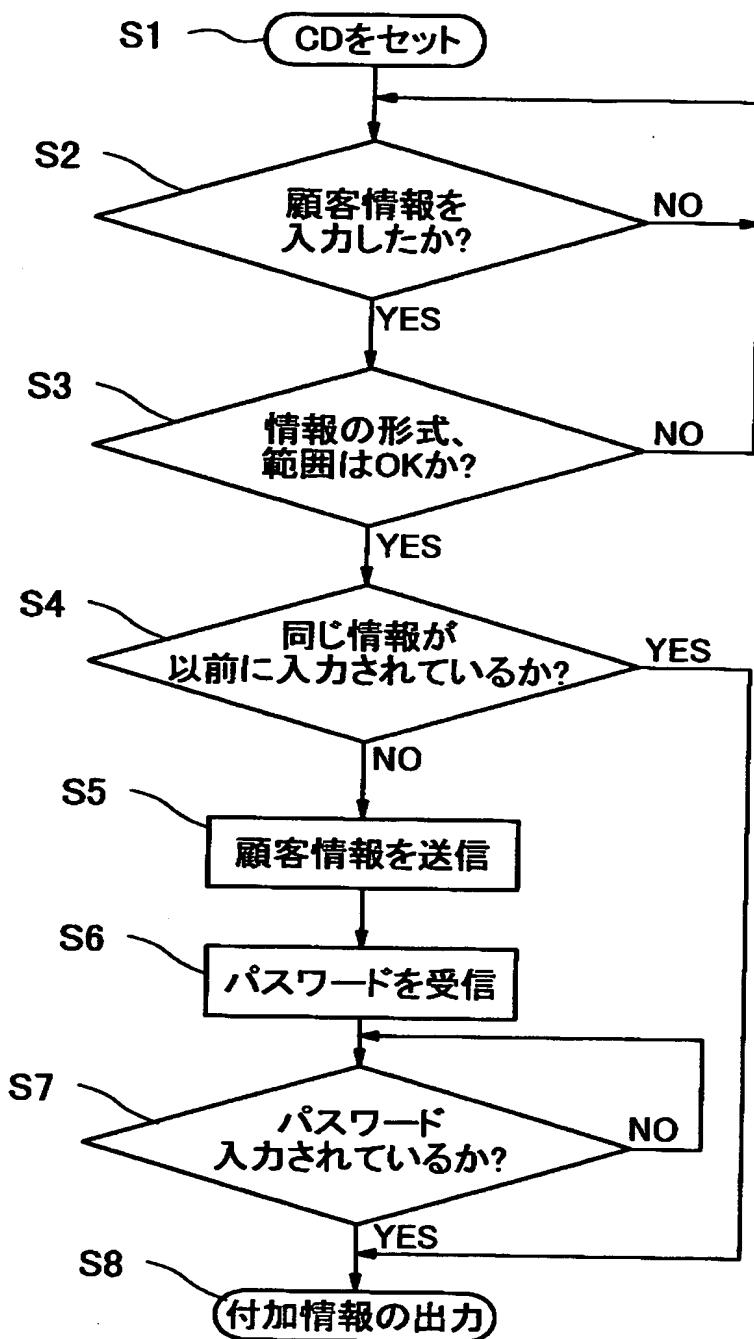
【書類名】

図面

【図1】



【図2】



【図3】

○ このCDを開くには、以下の項目に必要な情報を御記入下さい

管理番号 *********

氏名 *********

シメイ *********

年齢 **30 歳**

性別 **男**

住所 **〒*****-*****

○△□*-**

連絡先 *******-*****-*******

メール
アドレス *******@*****-*****-*******

○ この製品について、以下の項目にお答え下さい

この製品の
購入場所 *********

この製品の
購入時期 *********

【図4】

○ このCDを開くには、以下の項目に必要な情報を御記入下さい

管理番号	*****
氏名	****
シメイ	****
年齢	30 歳
性別	男
住所	〒*****-***
○△□*-***	
連絡先	*****-*****-*****
メール アドレス	*****@*****.*****
読後感想	<input type="checkbox"/> 非常に面白い <input type="checkbox"/> 面白い <input type="checkbox"/> つまらない <input type="checkbox"/> 非常につまらない

【図5】

○ 非常に面白いと感じたあなたへ

どこに面白さを感じたか

あなたの過去、読んだ
小説ベスト3

① タイトル
作者
読んだ時期 年前

② タイトル
作者
読んだ時期 年前

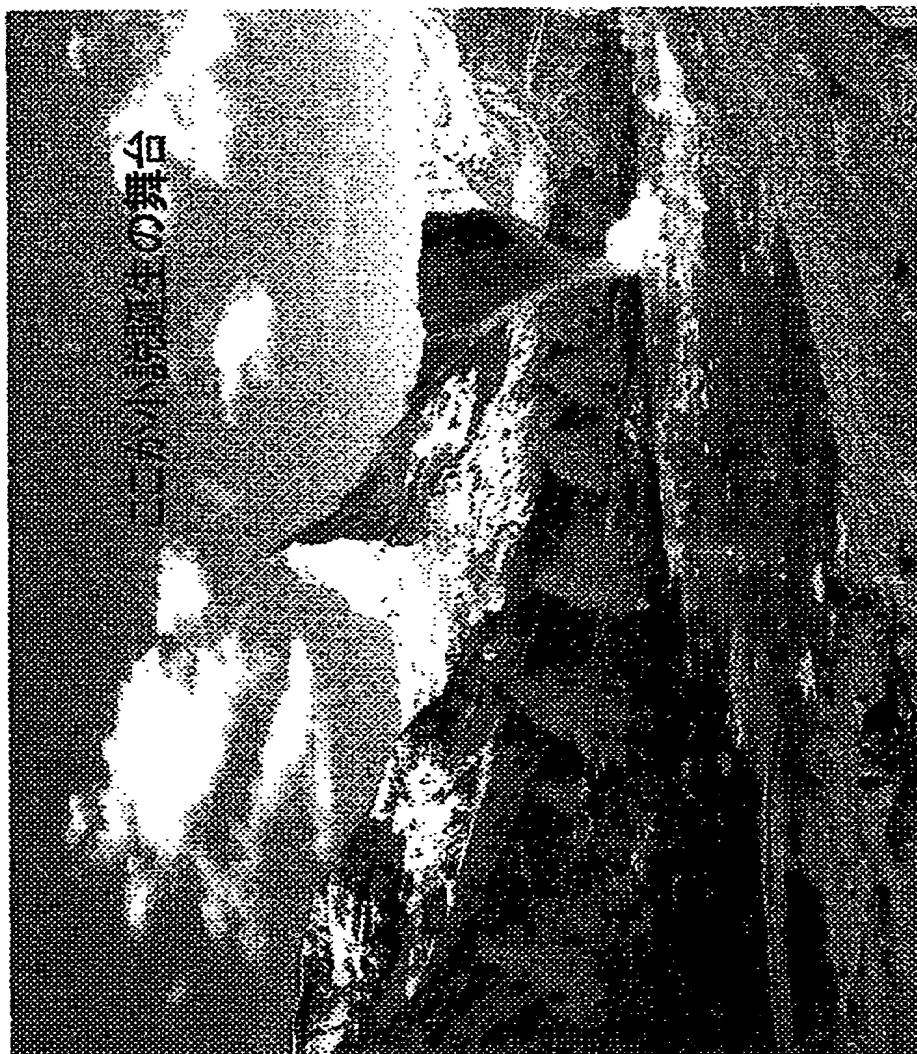
③ タイトル
作者
読んだ時期 年前

次回作品に対する希望

別のジャンルへの興味

ノンフィクション
 隨筆
 論説
 ハウツー物

【図6】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 信頼性のある多量の顧客情報を確実且つ効率的に低コストで収集し、分析することが可能な顧客情報の収集方法及びシステムを提供する。

【解決手段】 付加情報を記録した記録媒体を前記製品に添付しておき、前記製品の購入者が、前記購入者に関する情報をデータとして入力し、電気通信回線を介して、あらかじめ定められた所に前記データを送信しない限り、前記記録媒体に記録された前記付加情報を提供しないようにすることを特徴とする顧客情報収集方法。

【選択図】 図1

出願人履歴情報

識別番号 [500186055]

1. 変更年月日 2000年 4月21日

[変更理由] 新規登録

住 所 東京都渋谷区渋谷3-19-1 OMIビル8階

氏 名 株式会社ガイアックス

2. 変更年月日 2000年10月17日

[変更理由] 住所変更

住 所 東京都渋谷区道玄坂2-29-20

氏 名 株式会社ガイアックス